



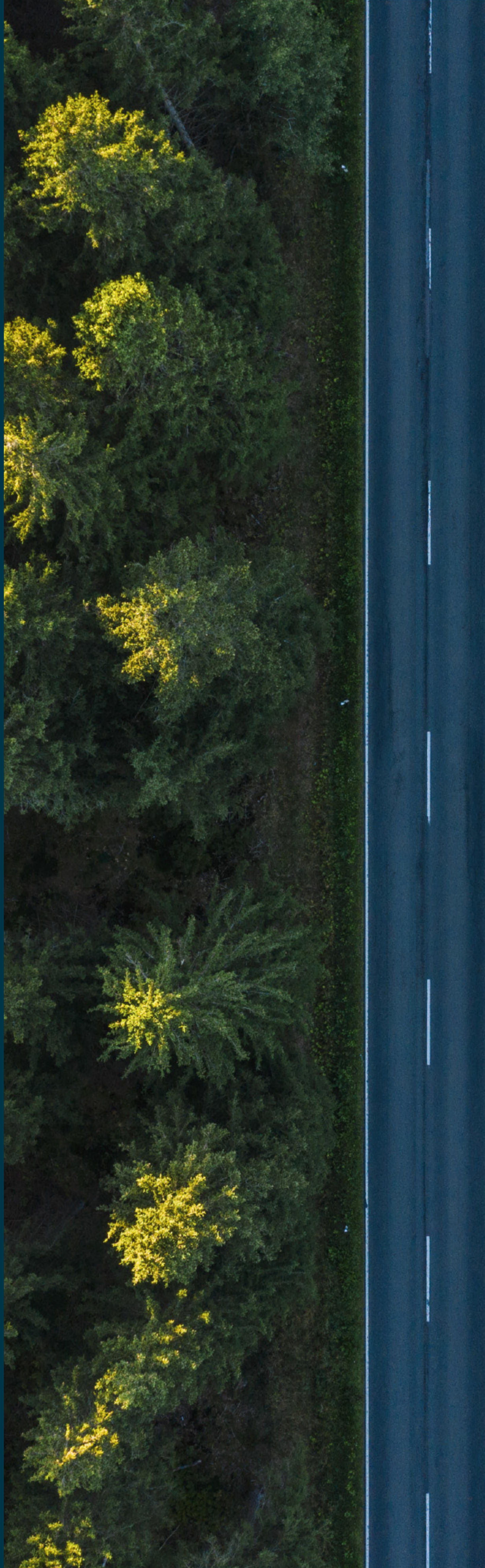
Εγχειρίδιο Οδηγού

Better with every move.

 **ayvens**
SOCIETE GENERALE GROUP

Περιεχόμενα

- 2 Εισαγωγή
- 3 Παραλαβή Αυτοκινήτου
- 4 Συντήρηση & Επισκευή
- 5 ΚΤΕΟ / ΚΕΚ
- 6 Ελαστικά
- 6 Ταξίδια στο Εξωτερικό
- 7 Ατύχημα & Κλοπή
- 8 Αντικατάσταση
- 9 Οδική Βοήθεια
- 10 Επιστροφή
- 11 Βασικές Υποχρεώσεις Οδηγού
- 12 Στοιχεία Επικοινωνίας
- 13 Η Γνώμη σας
- 14 Σημειώσεις
- 16 Έγγραφα & Δηλώσεις Ατυχημάτων



Σχετικά με την Ayvens

Η Ayvens είναι ο κορυφαίος παγκόσμιος πάροχος βιώσιμης κινητικότητας, που δημιουργήθηκε από την ένωση της ALD Automotive και της LeasePlan, και δεσμεύεται να κάνει τη ζωή να κυλάει καλύτερα.

Προσφέρει ολοκληρωμένες υπηρεσίες μίσθωσης, ευέλικτες συνδρομητικές υπηρεσίες, υπηρεσίες διαχείρισης στόλου και λύσεις κινητικότητας, σε ένα πελατολόγιο μεγάλων εταιρειών, μικρομεσαίων επιχειρήσεων, επαγγελματιών και ιδιωτών.

Με 14.500 εργαζόμενους σε 42 χώρες, η Ayvens διαχειρίζεται 3,4 εκατομμύρια οχήματα και τον μεγαλύτερο multi-brand στόλο ηλεκτρικών οχημάτων, παγκοσμίως. Αξιοποιώντας τη θέση της, ηγείται της μετάβασης προς την κινητικότητα μηδενικών ρύπων και διαμορφώνει τον ψηφιακό μετασχηματισμό του κλάδου.

Η εταιρεία είναι εισηγμένη στο Compartment A του Euronext Paris (ISIN: FR0013258662; Ticker: AYV). Η Societe Generale είναι ο πλειοψηφικός μέτοχος της Ayvens.

Ayvens. Better with every move.

Μάθετε περισσότερα στο ayvens.com

Παραλαβή Αυτοκινήτου

Κατά την παραλαβή / παράδοση του αυτοκινήτου, εσείς και ο προμηθευτής πρέπει να υπογράψετε το Έγγραφο Παραλαβής / Παράδοσης. Πριν από την υπογραφή του εγγράφου, εάν υπάρξει οποιοδήποτε πρόβλημα, μην παραλάβετε το αυτοκίνητο αλλά επικοινωνήστε άμεσα με την Ayvens.

Με την παραλαβή του αυτοκινήτου θα λάβετε τα εξής:

- Εγχειρίδιο Οδηγού το οποίο περιλαμβάνει:
 - Βασικές οδηγίες
 - Άδεια Κυκλοφορίας
 - Απόδειξη πληρωμής τελών κυκλοφορίας (σύμφωνα με την ισχύουσα νομοθεσία)
 - Σήμα Οδικής Βοήθειας
 - Ασφαλιστήριο. Το ασφαλιστήριο θα πρέπει να βρίσκεται πάντα στο αυτοκίνητο και να διατηρείται σε καλή κατάσταση, έτσι ώστε να επιδεικνύεται σε ενδεχόμενο έλεγχο των αρμοδίων αρχών.
 - Δήλωση ατυχήματος
 - Έντυπο Mob App
- Όλα τα κλειδιά
- Βιβλίο Συντήρησης
- Οδηγίες χρήσης του αυτοκινήτου
- Πυροσβεστήρας, σετ φαρμακείου, τρίγωνο και λοιπός εξοπλισμός
- Επιμέρους Σύμβαση

Το συγκεκριμένο έγγραφο θα το παραλάβετε από τον υπεύθυνο της εταιρείας σας πριν από την παραλαβή του αυτοκινήτου και πρέπει να βρίσκεται πάντα εντός του αυτοκινήτου ώστε να επιδεικνύεται σε περίπτωση που ζητηθεί από τις αστυνομικές αρχές. Σε περίπτωση απώλειάς του, επικοινωνήστε με την Ayvens.

Σε περίπτωση που χρησιμοποιηθεί το αυτοκίνητο από διαφορετικό οδηγό, βεβαιωθείτε ότι υπάρχουν όλα τα παραπάνω μέσα στο αυτοκίνητο, καθώς και να επικοινωνηθούν τα στοιχεία του εν λόγω οδηγού στην Ayvens.

Συντήρηση & Επισκευή

Ο οδηγός κάθε αυτοκινήτου, οφείλει να ακολουθεί τις οδηγίες συντήρησης του κατασκευαστή. Οι προβλεπόμενες εργασίες πρέπει να γίνονται χωρίς καθυστέρηση στους χρόνους που ορίζονται από το Βιβλίο Συντήρησης ή από τις ηλεκτρονικές ενδείξεις του αυτοκινήτου.

- Επιπρόσθετα, ο οδηγός οφείλει να ελέγχει σε τακτά χρονικά διαστήματα (ιδιαίτερα πριν από ταξίδια) τα ακόλουθα:
- Στάθμη λαδιού
- Πίεση και κατάσταση ελαστικών
- Στάθμη ψυκτικού υγρού
- Στάθμη υγρών φρένων
- Καλή λειτουργία των φώτων

Αν ο χιλιομετρητής τεθεί εκτός λειτουργίας, επικοινωνήστε αμέσως με την Ayvens.

Το κόστος επισκευής βλαβών που οφείλονται σε παράλειψη των παραπάνω υποχρεώσεων και οποιοδήποτε πρόστιμο επιβληθεί από σχετική αμέλεια, θα επιβαρύνει την εταιρεία σας.

Η συντήρηση και επισκευή του αυτοκινήτου πρέπει να πραγματοποιείται αποκλειστικά στα επιλεγμένα από την Ayvens συνεργεία. Ο οδηγός οφείλει να επικοινωνεί με την Ayvens σχετικά με την συντήρηση ή επισκευή του αυτοκινήτου. Σύμφωνα με το συμβόλαιό σας, η Ayvens δικαιούται να ζητήσει το αυτοκίνητο για έλεγχο, όποτε αυτό κριθεί αναγκαίο.

Έξοδα που προκύπτουν από τα παρακάτω δεν αποτελούν μέρος των υπηρεσιών συντήρησης και επισκευής:

- Χρήση ανταλλακτικών και αναλώσιμων τα οποία δεν προτείνονται από τον κατασκευαστή και την Ayvens
- Αντικατάσταση εξοπλισμού που έχει τοποθετηθεί με χρέωση πελάτη
- Αποκατάσταση χρώματος λόγω τοποθέτησης διαφημιστικών υλικών
- Εξωτερικός ή εσωτερικός καθαρισμός του αυτοκινήτου
- Απώλεια κλειδιών

ΚΤΕΟ / ΚΕΚ



Έλεγχος ΚΤΕΟ

1ος έλεγχος

Περίοδος

4 χρόνια μετά από την ημερομηνία
1ης Κυκλοφορίας

Χρονικό περιθώριο

3 εβδομάδες πριν ή 5 μέρες
μετά, το αργότερο

Επόμενοι έλεγχοι

2 χρόνια μετά την ημερομηνία του
τελευταίου ελέγχου ΚΤΕΟ

3 εβδομάδες πριν ή 5 μέρες
μετά, το αργότερο

Έλεγχος ΚΕΚ

1ος έλεγχος

Περίοδος

1 χρόνο μετά από την ημερομηνία
1ης Κυκλοφορίας

Επόμενοι έλεγχοι

Ετήσια έκδοση (πλην του έτους ελέγχου ΚΤΕΟ)

Ελαστικά

Η αλλαγή ελαστικών πραγματοποιείται στα προκαθορισμένα από τη σύμβασή σας χρονικά διαστήματα και μόνο σε συνεργαζόμενα με την Ayvens κέντρα εξυπηρέτησης ελαστικών.

Για οποιαδήποτε αλλαγή ή επισκευή ελαστικών πρέπει να επικοινωνείτε με την Ayvens για να σας κατευθύνει στο σχετικό δίκτυο.

Η έγκριση για τις εργασίες θα δίδεται από την Ayvens στον υπεύθυνο του κέντρου εξυπηρέτησης ελαστικών. Η επιλογή των ελαστικών είναι στη διακριτική ευχέρεια της Ayvens, με την προϋπόθεση ότι αυτά θα πληρούν τις προδιαγραφές του κατασκευαστή.

Το κόστος αλλαγής ή επισκευής ελαστικών λόγω κακής χρήσης του αυτοκινήτου, ή πρόωρης φθοράς, δεν περιλαμβάνεται στην παρεχόμενη από την Ayvens υπηρεσία.

Ταξίδια στο Εξωτερικό

Για οποιοδήποτε ταξίδι στο εξωτερικό, παρακαλούμε επικοινωνήστε με την Ayvens μία εβδομάδα πριν από την αναχώρησή σας, ώστε να ρυθμιστούν τα οποιαδήποτε διαδικαστικά θέματα (έκδοση πράσινης κάρτας κ.λπ.) και να ενημερωθείτε για τις ασφαλιστικές καλύψεις ανάλογα με τις χώρες διέλευσης και προορισμού.

Στην περίπτωση ανάγκης επισκευής του αυτοκινήτου στο εξωτερικό, ο οδηγός πρέπει να επικοινωνήσει με την Ayvens, ώστε να πάρει τη σχετική έγκριση και να γίνουν όλες οι απαραίτητες διευθετήσεις.

Ο οδηγός οφείλει να καλύψει τα έξοδα της επισκευής του αυτοκινήτου και να βεβαιωθεί ότι το τιμολόγιο θα εκδοθεί με τα παρακάτω στοιχεία:

Επωνυμία

Ayvens Greece

Διεύθυνση

17 A. Papandreou str. 15124 Marousi, Athens, Greece

A.Φ.Μ.

999599948

Tax Office

SAs' Revenue Service of Athens

Το ποσό του τιμολογίου για την επισκευή θα αποζημιωθεί από την Ayvens.

Ατύχημα & Κλοπή

Εάν έχετε εμπλακεί σε **τροχαίο ατύχημα** καλέστε τη Γραμμή Εξυπηρέτησης Οδηγών της Ayvens στο τηλέφωνο **210 6100050**.

Η Ayvens σάς παρέχει την υπηρεσία της Φροντίδας Ατυχήματος, για την πλήρη καταγραφή του συμβάντος.

Καλέστε επίσης την τροχαία για καταγραφή του συμβάντος από τις αρμόδιες αρχές.

Σε άλλη περίπτωση λάβετε υπόψη σας τα εξής:

- Ελέγξτε αν υπάρχουν τραυματίες. Εάν ναι, ειδοποιήστε το 166
- Ζητήστε αντίγραφο της κατάθεσής σας και της σχετικής αναφοράς στην τροχαία
- Εάν ο οδηγός ο οποίος ενεπλάκη στο ατύχημα είναι υπό την επήρεια αλκοόλ, ζητήστε από την αστυνομία να κάνει αλκοτέστ
- Βεβαιωθείτε ότι έχουν καταγραφεί τα στοιχεία των εμπλεκόμενων οδηγών / αυτοκινήτων και των μαρτύρων (ονοματεπώνυμο οδηγού, στοιχεία ταυτότητας, αριθμός κυκλοφορίας, ακριβή θέση και ώρα του ατυχήματος)
- Αποφύγετε την οποιαδήποτε δήλωση σχετικά με το ποιος φέρει την ευθύνη του ατυχήματος
- Απαραίτητη είναι η επικοινωνία σας με την Ayvens εντός του εικοσιτετραώρου για τη συμπλήρωση και αποστολή της δήλωσης ατυχήματος (σχετική δήλωση θα βρείτε στο τέλος του παρόντος εγχειριδίου)

Σε περίπτωση κλοπής, απαραίτητη είναι η άμεση αναφορά του γεγονότος στο πλησιέστερο αστυνομικό τμήμα και η παραλαβή αντίγραφου της σχετικής αναφοράς. **Προσέλθετε το συντομότερο δυνατό αυτοπροσώπως στα γραφεία της Ayvens** για τη συμπλήρωση της έγγραφης δήλωσης κλοπής και την επιστροφή όλων των κλειδιών του αυτοκινήτου.

Αντικατάσταση



Η Ayvens σας παρέχει αυτοκίνητο αντικατάστασης σε περίπτωση βλάβης ή ατυχήματος, εφόσον έχει επιλεγθεί η σχετική υπηρεσία από την εταιρεία σας.

Μετά από την ολοκλήρωση της επισκευής του αυτοκινήτου σας θα πρέπει να επιστρέψετε το αυτοκίνητο αντικατάστασης στο σημείο απ' όπου το παραλάβατε.

Η κατανάλωση καυσίμων επιβαρύνει τη μισθώτρια εταιρεία.

Η κράτηση και παραλαβή του αυτοκινήτου αντικατάστασης γίνεται κατόπιν επικοινωνίας σας με την Ayvens.

Οδική Βοήθεια

Η υπηρεσία αυτή σάς παρέχεται στην περίπτωση ακινητοποίησης του αυτοκινήτου ως συνέπεια ατυχήματος ή βλάβης.

Καλέστε τη Γραμμή Εξυπηρέτησης Οδηγών της Ayvens στο τηλέφωνο: 210 6100050

Εάν η οδική βοήθεια είναι αδύνατο να αποκαταστήσει τη βλάβη επιτόπου, τότε αναλαμβάνει η ίδια τη ρυμούλκηση του αυτοκινήτου σε συνεργείο που είναι ήδη προκαθορισμένο από την Ayvens. Η υπηρεσία εκτός Ελλάδος δύναται να προσφερθεί σε περίπτωση πλήρους ακινητοποίησης του οχήματος και αφού προηγηθεί επικοινωνία με την Ayvens.

Η υπηρεσία Επαναπατρισμού περιλαμβάνει:

Σε περίπτωση ακινητοποίησης του οχήματος εντός Ελλάδος ή στο εξωτερικό, ο οδηγός μπορεί να επικοινωνήσει με τη Γραμμή Εξυπηρέτησης Οδηγών στο 210 6100050 και να λάβει πληροφορίες σχετικά με τα έξοδα διαμονής σε ξενοδοχείο ή επιστροφής του στον τόπο μόνιμης διαμονής (με συγκεκριμένο χρηματικό όριο).

Επιστροφή

Το αυτοκίνητο πρέπει να επιστραφεί εντός των εργάσιμων ημερών (Δευτέρα έως Παρασκευή) και ωρών (09:00 - 16:00) στον εξουσιοδοτημένο από την Ayvens συνεργάτη.

Το αυτοκίνητο θεωρείται ότι έχει επιστραφεί κατά το χρόνο υπογραφής του Εντύπου Επιστροφής Οχήματος. Το έγγραφο αυτό, πέραν της περιγραφής της τεχνικής κατάστασης του αυτοκινήτου, περιλαμβάνει επίσης την ημερομηνία επιστροφής του αυτοκινήτου και την τελική χιλιομετρική κάλυψη, όπως καταγράφεται επιτόπου.

Κατά την επιστροφή του αυτοκινήτου πρέπει να παραδοθούν τα ακόλουθα:

- Πρωτότυπη Άδεια Κυκλοφορίας
- Πινακίδες αυτοκινήτου
- Απόδειξη πληρωμής τελών κυκλοφορίας (εάν διαθέτει)
- Πρωτότυπο ασφαλιστήριο
- Κλειδιά αυτοκινήτου
- Βιβλίο Συντήρησης
- Βιβλίο Οδηγιών Χρήσεως του αυτοκινήτου
- Δελτίο Τεχνικού Ελέγχου του αυτοκινήτου (ΚΤΕΟ)
- Πυροσβεστήρας
- Τρίγωνο
- Φαρμακείο
- Ρεζέρβα (εάν διαθέτει)
- Μπουλόني ασφαλείας (εάν διαθέτει)
- Προβλεπόμενα εργαλεία κατασκευαστή

Βασικές Υποχρεώσεις Οδηγού

Ο οδηγός του αυτοκινήτου θα πρέπει να γνωρίζει πως το όχημα δεν καλύπτεται για την Αστική Ευθύνη, καθώς και για την αποκατάσταση των ζημιών του, στις παρακάτω περιπτώσεις:

- Εάν το όχημα χρησιμοποιείται από χρήστη ευρισκόμενο σε μέθη ή κάτω από την επήρεια βαρβιτουρικών ή κάθε είδους ναρκωτικών ή από οποιονδήποτε τρίτο μη δεδηλωμένο οδηγό
- Σε ζημιές στο κάτω μέρος του οχήματος, στα ελαστικά και τις ζάντες όταν δεν είναι συνέπεια ατυχήματος με άλλο όχημα
- Ενώ το ασφαλισμένο όχημα ωθείται με οποιαδήποτε άλλη εκτός από τη δική του δύναμη ή ωθεί άλλο όχημα ή ρυμουλκεί άλλο όχημα εκτός και αν αυτό έχει νομίμως δηλωθεί
- Από πρόθεση, αμέλεια ή ψυχική διαταραχή του οδηγού
- Ενώ το όχημα κινείται μέσα σε φυλασσόμενους ή περιφραγμένους χώρους (π.χ. αεροδρόμια, στρατόπεδα) ή σε χώρους που έχουν προβλεφθεί για την κίνηση μέσω μεταφοράς σταθερής τροχιάς (π.χ. τραμ) ή εκτός οδικού δικτύου
- Εάν το όχημα χρησιμοποιείται με ανορθόδοξο τρόπο (π.χ. σε αγώνες, μεταφορά επικίνδυνων ουσιών, εκμάθηση οδηγών)
- Στις παραπάνω περιπτώσεις το όχημα δεν καλύπτεται από οποιαδήποτε τύπου ασφάλιση και συνεπώς ο ΜΙΣΘΩΤΗΣ είναι υπεύθυνος για κάθε ζημιά ή καταστροφή σε τρίτους ή στο μισθωμένο όχημα.

Η Ayvens σάς εφιστά την προσοχή και στα παρακάτω:

- Ο οδηγός πρέπει να τηρεί τους κανόνες οδικής κυκλοφορίας. Σε περίπτωση επιβολής σχετικού προστίμου (τροχαία, δημοτική αστυνομία), οφείλει να μεριμνήσει άμεσα για την πληρωμή του σχετικού ποσού.
- Σε περίπτωση απώλειας εγγράφων ή κλειδιού, παρακαλούμε να ενημερώσετε την Ayvens χωρίς καθυστέρηση. Δεν επιτρέπεται οποιαδήποτε μετατροπή ή προσθήκη στο αυτοκίνητο χωρίς την έγγραφη έγκριση της Ayvens.

Στοιχεία Επικοινωνίας

Στοιχεία επικοινωνίας

Γραμμή Εξυπηρέτησης Οδηγών (24 ώρες): +30 210 6100050

Fax: +30 210 6825665

e-mail: driver.gr@ayvens.com

website: www.ayvens.gr

Διαδικτυακή Εξυπηρέτηση

My Ayvens

Ανακαλύψτε το ανανεωμένο My Ayvens. Στις υπηρεσίες σας 24/7!

Μέσα από το My Ayvens οι οδηγοί μας μπορούν να:

- Επικοινωνήσουν άμεσα με την Ayvens
- Πληροφορηθούν σχετικά με το μίσθωμα τους • Διαχειριστούν τα προσωπικά τους στοιχεία
- Ανανεώσουν τα χιλιόμετρα τους
- Ζητήσουν τον προγραμματισμό της συντήρησης του αυτοκινήτου τους και να πάρουν σχετικές πληροφορίες
- Ζητήσουν αλλαγή των ελαστικών τους και να πάρουν σχετικές πληροφορίες
- Ενημερωθούν για τον προγραμματισμό των ΚΤΕΟ και Κ.Ε.Κ και να δουν τα σημεία που μπορούν να τους εξυπηρετήσουν
- Ζητήσουν την έκδοση πράσινης κάρτας • Ενημερωθούν για τα σημεία εξυπηρέτησης για την επιδιόρθωση των κρυστάλλων τους
- Ενημερωθούν για το πότε πρέπει να ακινητοποιήσουν το αυτοκίνητο τους και να καταχωρήσουν πληροφορίες σχετικές με βλάβη/ες
- Ενημερωθούν για τον τρόπο αντιμετώπισης ατυχήματος/κλοπής και να καταχωρήσουν πληροφορίες για τυχόν ατύχημα ή κλοπή
- Ενημερωθούν για την οδική βοήθεια
- Ενημερωθούν για τη διαδικασία επιστροφής οχήματος

Ayvens mobile app

Η Ayvens στο τηλέφωνό μου, χωρίς κανένα τηλεφώνημα.

Αφουγκραζόμαστε κάθε νέα σας ανάγκη και την καλύπτουμε. Αυτή τη φορά, δημιουργήσαμε για εσάς την εξαιρετικά χρήσιμη για όλους εφαρμογή στην πιο εύχρηστη εκδοχή της.

Κατεβάστε τη τώρα από το App Store (iPhone, iPad), το Google Play ή το Windows Phone Store πληκτρολογώντας: Ayvens

Η Γνώμη σας

Στην Ayvens επιδιώκουμε τη συνεχή βελτίωση στις υπηρεσίες που παρέχουμε.

Σκοπός μας είναι

- Να ακούμε με προσοχή τους πελάτες και τους οδηγούς και να λαμβάνουμε σοβαρά υπόψη μας τη γνώμη τους
- Να απαντάμε άμεσα και αποτελεσματικά σε κάθε ερώτηση
- Να βρίσκουμε τις σωστές λύσεις για κάθε πελάτη
- Να επικοινωνούμε με τρόπο απλό και κατανοητό
- Να προσφέρουμε αντικειμενική πληροφόρηση

Βοηθήστε μας να γίνουμε καλύτεροι. Μοιραστείτε μαζί μας τη γνώμη σας, τα σχόλιά σας, ακόμα και τυχόν παράπονά σας, συμπληρώνοντας τη φόρμα που μπορείτε να βρείτε στον ιστότοπό μας, www.Ayvens.gr, στην ενότητα **ΕΠΙΚΟΙΝΩΝΙΑ**, ή καλώντας μας απευθείας στη Γραμμή Εξυπηρέτησης Οδηγών 210 6100050.

Έγγραφα & Δηλώσεις Ατυχημάτων



Ayvens Greece

Αθήνα:

Α. Παπανδρέου 17, 15124, Μαρούσι
Τηλ: 210 6898760-3

Θεσσαλονικη:

Αγίου Γεωργίου 5, 57001, Πυλαία Θεσ/νίκης
Τηλ: 2310 365448

www.ayvens.gr